

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГУЗ «Родильный дом № 1»

от 08.07.2016 № 080716-2

Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в женской консультации ГУЗ «Родильный дом № 1»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителем и ГУЗ «Родильный дом № 1» (далее по тексту учреждение), оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь в женской консультации в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области, в части записи на прием к врачу.

1.2. Запись на прием к врачу осуществляется посредством обращения заявителей и иных пользователей (медицинских и немедицинских работников) к государственной информационной системе Волгоградской области «Региональная информационная система в сфере здравоохранения Волгоградской области» (далее по тексту — РИСЗ ВО), которая обеспечивает информационное взаимодействие между ее участниками, работающими по настоящему Регламенту.

1.3. Правом на получение услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее по тексту услуга) обладают физические лица (далее по тексту пациенты) — граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители при предъявлении документов, в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Настоящий Регламент не регулирует отношения, возникающие при обращении пациентов в учреждении в следующих случаях:

1.4.1. пациенту требуется оказание экстренной медицинской помощи;

1.4.2. запись на прием к врачу, у которого пациент состоит на диспансерном учете;

1.4.3. повторное посещение врача по одному случаю заболевания, назначенное врачом.

1.5. Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки (записи) на прием к врачу в соответствии с настоящим регламентом либо обратиться в регистратуру учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.6. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.6.1. Информация о перечне медицинских организаций, предоставляющих услугу, размещена:

1.6.1.1. на официальном сайте комитета здравоохранения Волгоградской области (<http://oblzdrav.volganet.ru>);

1.6.1.2. на информационном сайте комитета здравоохранения Волгоградской области (<http://volgazdrav.ru>);

1.6.1.3. на едином портале МФЦ Волгоградской области mfc.volganet.ru

1.6.1.4. на Региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>)

1.6.1.5. на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>)

1.6.2. Получить услугу можно по единому номеру телефона Колл-центра 8442-33-03-03.

1.6.3. Информация о порядке записи на прием к врачу размещена на официальном сайте учреждения (www.roddom-1.ru) и в регистратуре женской консультации.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу»; краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

2.2. Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.3. Услуга позволяет заявителям реализовать свои права на выбор времени и места приема врача-специалиста в учреждении.

2.4. Услуга предоставляется женской консультацией ГУЗ «Родильный дом № 1», адрес: ул. им. Дегтярева, 45, Волгоград, тел. 8442-31-96-02, наличие возможности записаться в электронном виде (портал, МФЦ, тел. 33-03-03).

2.5. Результат предоставления услуги:

2.5.1. о результате предоставления услуги пациент уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу (приложение 2 к настоящему Регламенту), содержащим номер, дату приема, наименование учреждения и ФИО врача:

2.5.1.1. при личном обращении за предоставлением услуги — талон выдается в бумажном виде;

2.5.1.2. при записи через Интернет — талон формируется в электронном виде;

2.5.1.3. при обращении в Колл-центр — информация предоставляется в устной форме по телефону.

2.5.2. обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент незамедлительно оповещается по телефону, а в случае его отсутствия по электронной почте, ответственным лицом.

2.6. Срок предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.6.1. При этом резервы записей расписаний врачей размещаются в информационной системе учреждением ежедневно на 14-тидневный срок, а время, доступное для записи на прием к врачу не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста.

2.7. Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

2.7.1. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

2.7.2. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

2.7.3. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"

2.7.4. Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 N 729-р <Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме>

2.7.5. Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р <Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде>

2.7.6. Приказ Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг"

2.7.7. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении

Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению"

2.7.8. <Письмо> Минздрава России от 10.08.2012 N 18-1/10/2-1335 <О направлении временного Порядка ведения информационной системы "Запись на прием к врачу в электронном виде">

2.8. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления услуги:

2.8.1. при личном обращении в учреждение, в том числе по направлению:

2.8.1.1. полис обязательного медицинского страхования (далее — полис ОМС) пациента;

2.8.1.2. паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет — свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством) или иной документ, удостоверяющий личность лица иностранного государства или лица без гражданства;

2.8.1.3. страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ (далее — СНИЛС);

2.8.1.4. надлежаще оформленное «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию» (далее — направление) по форме № 07/у-04 (предоставляется заявителем в случае его направления в учреждение на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию);

2.8.1.5. при обращении представителя заявителя дополнительно предоставляется паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством, и документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.8.2. при обращении в Колл-центр:

2.8.2.1. фамилия, имя, отчество пациента;

2.8.2.2. дата рождения;

2.8.2.3. номер паспорта гражданина РФ (для детей до 14 лет — свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством);

2.8.2.4. СНИЛС;

2.8.2.5. номер полиса ОМС.

2.8.3. при обращении через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Портал) или через региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) используются данные, указанные при регистрации личного кабинета на Портале. Информацию для авторизации в личном кабинете на Портале можно получить посредством Единой системы идентификации и аутентификации (<http://esia.gosuslugi.ru/registration/>) либо универсальный идентификатор пользователя (далее — УИП), полученный заявителем в регистратуре медицинской организации.

2.8.4. Оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в 2.8.1. - 2.8.3. настоящего Регламента, предъявляются в регистратуре учреждения при личном обращении пациента на прием к врачу.

2.9. Должностным лицам учреждения запрещено требовать от заявителя:

2.9.1. документы, информацию или действия, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2.9.2. предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении учреждения, предоставляющего услугу, либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым учреждению обеспечен.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или сведений (при обращении непосредственно в регистратуру учреждения), необходимых для предоставления услуги:

2.10.1. отсутствие приема специалиста необходимого профиля в учреждении;
2.10.2. отсутствие лицензии у учреждения на вид медицинской деятельности соответствующего профиля.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.11.1. при личном обращении за предоставлением услуги не предоставлены документы, указанные в п. 2.8.1. настоящего Регламента, предоставлен не полный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в п. 2.8.1. настоящего Регламента;

2.11.1.1. предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения;

2.11.1.2. нахождение гражданина при обращении за услугой в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

2.11.2. при обращении за предоставлением услуги в Колл-центр не сообщены сведения, указанные в п. 2.8.2. настоящего Регламента;

2.11.3. при оформлении услуги в электронном форме на Портале не заполнены сведения, указанные в п. 2.8.3. настоящего Регламента;

2.12. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.13. Предоставление услуги осуществляется без взимания платы.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

2.14.1. в регистратуре учреждения срок ожидания в очереди, при ее наличии, - не более 10 минут;

2.14.2. срок получения результата предоставления услуги от регистратора — не более 5 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя на предоставление услуги, в том числе в электронной форме:

2.15.1. запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных талонов. Выбор врача осуществляется на основании информации о территории обслуживания врачебного участка, на которой проживает заявитель (пациент).

2.16. При личном обращении заявителя за услугой в учреждение пациент обращается в регистратуру учреждения. Регистратура оснащена средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, стульями (скамьями) для пациентов и представителей пациентов, стендами, на которых размещается настоящий Регламент, аптечкой для оказания первой помощи. Помещение регистратуры учреждения обеспечивает комфортное пребывание граждан, соответствует требованиям действующего законодательства РФ, в том числе законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры.

2.16.1. Доступность для инвалидов учреждения обеспечивается путем:

2.16.1.1. оказания помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение;

2.16.1.2. беспрепятственного входа инвалидов в учреждение и выхода из него;

2.16.1.3. возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории учреждения;

2.16.1.4. сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждения;

2.16.1.5. надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- 2.16.1.6. допуска в учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 2.16.1.7. допуска в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции и полномочия по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- 2.16.1.8. предоставления, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;
- 2.16.1.9. оказания иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
- 2.17. В местах для приема заявителей предусмотрены доступные места общественного пользования (туалет) и хранения верхней одежды.
- 2.18. Показатели доступности и качества услуг:
- 2.18.1. услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий, указанных в п.п. 2.8.1.-2.8.3. настоящего Регламента;
- 2.18.2. продолжительность взаимодействий — не более 15 минут;
- 2.18.3. Способы предоставления услуги заявителю:
- 2.18.3.1. непосредственно при посещении заявителем регистратуры учреждения;
- 2.18.3.2. по телефону регистратуры учреждения;
- 2.18.3.3. по единому телефону Колл-центра (8442) 33-03-03;
- 2.18.3.4. в электронном виде через интернет-сайты:
- 2.18.3.4.1. официальный сайт комитета здравоохранения Волгоградской области (<http://oblzdrav.volganet.ru>);
- 2.18.3.4.2. информационный сайт комитета здравоохранения Волгоградской области (<http://volgazdrav.ru>);
- 2.18.3.4.3. Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);
- 2.18.3.4.4. «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).
- 2.18.4. Способы информирования пациента о результатах предоставления услуги — по телефону, по электронной почте, личный кабинет на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области, «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».
- 2.18.5. Количество предоставляемых заявителем документов, необходимых для получения услуги — 3 или 4 (в случае направления пациента в учреждение на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию).
- 2.18.6. Количество процедур в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронной форме — 1;
- 2.18.7. Срок предоставления услуги — не более 15 минут.
- 2.19. Особенности предоставления услуги в электронной форме:
- 2.19.1. заявитель может получить услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на Портале, интернет-сайтах, содержащей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения для посещения с целью получения медицинской помощи.
- 2.19.2. Для получения услуги на региональном портале записи на прием к врачу к врачу в Волгоградской области заявитель выполняет следующие действия:
- 2.19.2.1. изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;
- 2.19.2.2. авторизуется на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) или на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с п. 2.8.3. настоящего Регламента;

2.19.2.3. на Портале размещена информация о перечне специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам. На основании этих данных заявитель (пациент) осуществляет выбор необходимой информации:

- 2.19.2.3.1. медицинское учреждение обслуживания;
- 2.19.2.3.2. специалиста, к которому заявитель желает записаться на прием;
- 2.19.2.3.3. желаемую дату и время приема;

2.19.2.4. в личном кабинете регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области имеется возможность:

2.19.2.4.1. предоставить телефон для обратной связи (предпочтительно) и электронный адрес, далее заявитель подтверждает реестровую запись с указанием желаемых параметров записи;

2.19.2.4.2. получить через личный кабинет регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области и/или по электронной почте талон, подтверждающий реестровую запись Порталом;

2.19.2.4.3. при необходимости сохраняет файл (талон), распечатывает.

2.19.2.5. Портал записи на прием к врачу в Волгоградской области обеспечивает выполнение следующих функций:

- 2.19.2.5.1. логический и синтаксический контроль вводимой информации;;
- 2.19.2.5.2. формирование и отображение в браузере заявителя талона с реестровой записью, отправка его заявителю по электронной почте (при необходимости);
- 2.19.2.5.3. сохранение реестровой записи в базе данных;
- 2.19.2.5.4. передача электронного заявления в учреждение, принимающего заявку на услугу.

2.19.3. Электронное заявление становится доступным для ответственного лица учреждения, отвечающего за принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги (далее — уполномоченное лицо), в РИСЗ ВО учреждения. Ответственное лицо в учреждении назначается приказом главного врача.

2.19.4. Ответственное лицо учреждения:

2.19.4.1. проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Портала, с периодом не менее 2-х раз в день;

2.19.4.2. при необходимости уточнения данных взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

2.19.4.3. производит действия в соответствии с регламентом предоставления услуги, указанные в п. 3.3.4. настоящего Регламента;

2.19.4.4. уведомляет заявителя о принятии решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги через средства связи (контактные данные).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе обоснованности выполнения процедур (действий) в электронной форме

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие процедуры — прием и регистрация заявки на прием к врачу:

- 3.1.1. при обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения;
- 3.1.2. при обращении заявителя в Колл-центр записи по телефону 33-03-03;
- 3.1.3. с использованием Интернета.

3.2. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу

3.2.1. Подача заявки на прием к врачу в электронном виде представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения для получения пациентом медицинской помощи.

3.2.2. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя в места записи на прием к врачу.

3.3. Порядок подачи заявки на прием к врачу

3.3.1. в соответствии с порядком оказания медицинской помощи первичный прием пациента осуществляется по участковому принципу.

3.3.2. реализация процедуры выбора пациентом учреждения осуществляется в соответствии с законодательством РФ в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе ОМС на выбор учреждения и врача.

3.3.3. подача заявки на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем один раз в день.

3.3.4. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения:

3.3.4.1. при обращении заявителя непосредственно в Регистратуру заявитель предъявляет регистратору документы согласно пункта 2.8.1. настоящего Регламента. Заявитель обязан предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим образом заверенные копии.

3.3.4.2. Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя в соответствии с расписанием приема врачами-специалистами учреждения и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение 2 к настоящему Регламенту).

3.3.4.3. При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись на прием к врачу аналогичного профиля учреждения.

3.3.4.4. В случае отсутствия в учреждении врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.3.5. Запись на прием к врачу при обращении заявителя в Колл-центр по телефону.

3.3.5.1. При обращении в Колл-центр записи по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.8.2. настоящего Регламента.

3.3.5.2. Заявитель сообщает сотруднику Колл-центра специализацию и ФИО врача, которому необходимо записаться на первичный прием, место проживания, желаемую дату и время приема.

3.3.5.3. На основании сведений, получаемых от заявителя, сотрудник Колл-центра производит запись пациента.

3.3.5.4. При предоставлении сведений, не соответствующих требованиям пункта 2.8.2. настоящего Регламента, запись не производится. Сотрудник Колл-центра рекомендует заявителю обратиться в регистратуру медицинской организации с документом, удостоверяющим личность, в соответствии с действующим законодательством, и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

3.3.5.5. При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись к врачу аналогичного профиля учреждения.

3.3.5.6. В случае отсутствия в учреждении врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.3.6. Запись к врачу с использованием Интернета.

3.3.6.1. Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на следующих интернет-сайтах:

3.3.6.1.1. региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

3.3.6.1.2. «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).

3.3.6.2. При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации в личном кабинете.

3.3.6.3. При отсутствии личного кабинета, заявитель заполняет электронную форму

в соответствии с пунктом 2.8.3. настоящего Регламента.

3.4. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги:

3.4.1. при личном обращении заявителя в Регистратуру — регистратор;

3.4.2. при обращении заявителя по телефону Колл-центра записи к врачу — сотрудник Колл-центра;

3.4.3. при подаче заявки в электронном виде осуществление записи производится автоматически.

3.5. Критерием принятия решения является согласие пациента осуществить запись на прием к врачу в определенное время и дату.

3.6. Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование свободного талона или отказ в предоставлении услуги.

3.7. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении) или его распечатка (при подаче заявки в электронном виде).

3.8. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу регистратор учреждения фиксирует дату и время обращения пациента в подсистеме записи на прием к врачу в электронном виде РИСЗ ВО.

4. Формы контроля исполнения регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги осуществляется заведующим женской консультацией.

4.2. Заведующий женской консультацией осуществляет контроль за:

4.2.1. надлежащим исполнением настоящего Регламента сотрудниками учреждения;

4.2.2. обеспечением сохранности принятых от пациентов заявок на получение услуги и соблюдением сотрудниками учреждения конфиденциальности при сборе и обработке персональных данных заявителя;

4.2.3. обеспечением предоставления резервов записи на прием к врачу в РИСЗ ВО на срок не менее 14 дней от текущей даты;

4.2.4. временем, доступным для записи на прием к врачу, которое не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста;

4.3. Специалист по защите информации осуществляет контроль за:

4.3.1. обеспечением бесперебойного функционирования каналов связи до единого центра обработки данных органов исполнительной власти Волгоградской области;

4.3.2. обеспечением бесперебойного функционирования РИСЗ ВО на уровне учреждения.

4.4. Ответственные лица несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления услуги, подготовку отказа в предоставлении услуги.

4.5. Ответственные лица не вправе:

4.5.1. требовать от заявителей документы или плату, не предусмотренные настоящим Регламентом;

4.5.2. отказать в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом;

4.5.3. нарушать сроки регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;

4.5.4. нарушать срок предоставления услуги.

4.6. Оператор РИСЗ ВО осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста учреждения.

4.6.1. Специалисты оператора РИСЗ ВО несут ответственность за технологическое обеспечение работы Портала «Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>)».

4.7. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые

проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.7.1. Контроль исполнения регламента осуществляется:

4.7.1.1. в части полномочий учреждения — ГБУЗ «Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр». Контроль проводится в форме сбора, обработки и обобщения отчетности о деятельности учреждения по приему заявок (записи) на прием к врачу;

4.7.1.2. в части технической и технологической работоспособности подсистемы записи на прием к врачу в электронном виде контроль осуществляет оператор РИСЗ ВО.

4.8. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.8.1. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) ответственных лиц и их решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Досудебный порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

5.3. Досудебный порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.4. Сведения о предмете досудебного обжалования:

5.4.1. Предметом досудебного обжалования являются:

5.4.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

5.4.1.2. нарушение срока предоставления услуги;

5.4.1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ и Волгоградской области для предоставления услуги;

5.4.1.4. отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ и Волгоградской области для предоставления услуги;

5.4.1.5. отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ и Волгоградской области;

5.4.1.6. затребование у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ и Волгоградской области;

5.4.1.7. отказ учреждения, предоставляющей услугу, ответственного лица, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

5.6. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.6.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в адрес главного врача учреждения;

5.6.2. Жалобы на решения, принятые главным врачом учреждения, подаются в вышестоящий орган: комитет здравоохранения Волгоградской области, адрес: 400001, Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, 16, тел.: 8442-30-82-73, 30-82-74, электронный адрес:

oblzdrav@volganet.ru .

5.6.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.6.4. Жалоба должна содержать:

5.6.4.1. наименование учреждения, предоставляющей услугу, специалистов учреждения, непосредственно предоставляющей услугу, либо специалистов учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

5.6.4.2. наименование, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;⁴

5.6.4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалистов учреждения;

5.6.4.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов учреждения. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

5.7. Информация о сроках рассмотрения жалобы:

5.7.1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, но не более 30 календарных дней, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Сведения о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

5.8.1.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ и Волгоградской области, а также в иных формах;

5.8.1.2. отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Основанием отказа в удовлетворении жалобы являются не подтверждение доводов, изложенных в жалобе.

Русина Виктория Сергеевна (юрисконсульт (8442-29-07-70))

08.07.2016

Приложение 1
к Регламенту предоставления услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу» в
женской консультации ГУЗ «Родильный
дом № 1», утвержденному
приказом ГУЗ «Родильный дом № 1»
от 08.07.2016 № 080716-2

Блок-схема предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»



Русина Виктория Сергеевна (юриисконсульт (8442-29-07-70))

08.07.2016

Приложение 2
к Регламенту предоставления услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу» в
женской консультации ГУЗ «Родильный
дом № 1», утвержденному
приказом ГУЗ «Родильный дом № 1»
от 08.07.2016 № 080716-2

Образец талона на прием к врачу

УИП

Электронная регистратура
медицинской организации
Волгоградской области

Идентификатор
назначения

Талон
на прием к врачу

Данные медицинской организации:

Наименование:

Адрес:

Телефоны:

Данные пациента:

Ф.И.О.:

Адрес проживания:

Данные приема:

Отделение:

Ф.И.О. Врача:

Номер кабинета:

Дата приема:

Начало приема:

Внимание: за 15 минут до начала приема обратитесь, пожалуйста, в регистратуру медицинской организации для получения уникального идентификатора пользователя и пароля.